

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0399
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman,
mr. P.G. Salvadori, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 augustus 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Klijn & Van der Veen h.o.d.n. Vergelijkadvies, gevestigd te Soesterberg, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 17 mei 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Autoverzekering. De tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten door niet te reageren op verschillende e-mails van de consument over een premieafschrijving die de verzekeraar wilde doen terwijl de autoverzekering al beëindigd was. Hierdoor heeft de consument schade geleden die bestaat uit incassokosten. De immateriële schadevergoeding die de consument heeft gevorderd wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon en; 4) de repliek van de consument.
- I.2 De tussenpersoon is in de gelegenheid gesteld om te reageren op de reactie bij repliek van de consument. Van deze gelegenheid heeft de tussenpersoon, ook na rappel, geen gebruik gemaakt.
- I.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.4 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Voor haar personenauto had de consument bij Voogd & Voogd (als gevolmachtigd agent van ASR Schadeverzekering N.V. en N.V. Schadeverzekering Maatschappij Bovemij, verder te noemen de gevolmachtigde) een autoverzekering met ongevallen-inzittendendeckking (verder te noemen de verzekering) tegen een maandpremie van € 52,27. De consument heeft de tussenpersoon op 26 november 2020 verzocht de verzekering op te zeggen met inachtneming van een maand opzegtermijn. Per e-mail heeft de tussenpersoon bevestigd het verzoek van de consument te hebben ontvangen.
- 2.2 Bij brief van 22 januari 2021 heeft de tussenpersoon aan de consument laten weten dat de verzekering met ingang van 26 december 2020 is beëindigd en dat de consument door deze beëindiging € 62,04 terugkrijgt. De berekening is gebaseerd op de premie van 26 december 2020 tot 1 maart 2021. Verder staat in de brief de volgende zin:

‘de volgende nota’s die nog niet door u zijn voldaan komen hiermee te vervallen:
- 01-01-21 tot 01-02-21 ten bedrage van € 52,27 (...).’
- 2.3 De gevolmachtigde heeft voor de maanden januari en februari 2021 premie van de rekening van de consument geïncasseerd. De afschrijvingen zijn vervolgens door de consument gestorneerd. Ook heeft de consument op 5 januari 2021 per e-mail aan de tussenpersoon gevraagd om contact op te nemen met de gevolmachtigde over de premieafschrijving, omdat de verzekeringen per 26 december 2020 zijn beëindigd en deze premieafschrijving volgens de consument daarom niet hoorde plaats te vinden. Hierop is door de tussenpersoon niet gereageerd.
- 2.4 Op 26 maart 2021, 12 juni 2021 en 22 juli 2021 heeft de consument nogmaals de tussenpersoon gemaïld over de in haar ogen onterechte premieafschrijving die de gevolmachtigde heeft gepoogd te doen en het incassotraject dat ondertussen door de verzekeraar was opgestart.
- 2.5 Uiteindelijk heeft de consument op 12 augustus 2021 een e-mail over deze kwestie naar de tussenpersoon, de gevolmachtigde en het incassobureau gestuurd. Zowel de gevolmachtigde als het incassobureau hebben hierop gereageerd waarna de consument de maandpremie van € 52,27 alsnog aan de gevolmachtigde betaald heeft.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vraagt nakoming van de toezegging die de tussenpersoon in de brief van 22 januari 2021 heeft gedaan met dien verstande dat zij de maandpremie van € 52,27 die zij aan de gevolmachtigde heeft betaald van de tussenpersoon terugkrijgt.
- 2.7 In totaal vordert de consument een afgerond bedrag van 506,- van de tussenpersoon. Dit bedrag bestaat uit € 57,27, zijnde de maandpremie inclusief administratiekosten en € 48,40 aan incassokosten. Ook is in dit bedrag opgenomen een post van € 400,- immateriële schadevergoeding voor de slapeloze nachten die zij over de gang van zaken heeft gehad en de in haar ogen onterechte aanschrijvingen door het incassobureau.
- 2.8 Ter onderbouwing van deze vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- De verzekering is per 26 december 2020 beëindigd. Na die datum is er geen premie meer verschuldigd. De gevolmachtigde heeft in januari en februari 2021 dus ten onrechte premie afgeschreven. Deze premieafschrijvingen zijn door de consument gestorneerd.
 - In de brief van de tussenpersoon van 22 januari 2021 staat dat de nota die nog niet door de consument was voldaan, is komen te vervallen. Op basis hiervan mocht de consument erop vertrouwen dat zij geen premie meer hoefde te betalen.
 - De tussenpersoon heeft nooit gereageerd op de e-mails die de consument aan hem heeft gestuurd. Als de tussenpersoon gelijk actie had ondernomen na de e-mail van 5 januari 2021 was er geen incassobureau door de gevolmachtigde ingeschakeld.

Het verweer

- 2.9 De tussenpersoon heeft de volgende verweren aangevoerd.
- De brief van 22 januari 2021 betreft de eindafrekening tot 1 maart 2021 die is opgemaakt nadat de verzekering is beëindigd. Hierbij is ervan uitgegaan dat de maandpremies tot 1 maart 2021 door de consument waren voldaan. Omdat de consument de premie voor februari 2021 heeft gestorneerd, was er opnieuw een vordering ontstaan. De premie voor januari was ook al door de consument gestorneerd. Om die reden is in de eindafrekening opgenomen dat deze premie niet meer voldaan hoefde te worden. Die was namelijk al verrekend in de eindafrekening.
 - Het is niet juist dat er geen communicatie is geweest van de kant van de tussenpersoon. De consument is meerdere malen op de hoogte gesteld van de openstaande premie voor februari 2021.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de tussen hem en de consument geldende overeenkomst en of de tussenpersoon gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de tussenpersoon en de consument is gebaseerd op een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (verder te noemen BW) en dient als verbintenis aangemerkt te worden.
- 3.3 Op grond van artikel 6:74 lid 1 van het BW is de schuldenaar verplicht de schade te vergoeden die de schuldeiser lijdt door iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis. Deze tekortkoming moet dan wel aan de schuldenaar toegerekend kunnen worden en de schuldenaar moet – voor zover de nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is – in verzuim zijn (art. 6:74 lid 2 BW).

Is er premieschade?

- 3.4 De commissie stelt vast dat er onduidelijkheid is ontstaan naar aanleiding van de brief van de tussenpersoon van 22 januari 2021. Deze brief betreft de eindafrekening nadat de verzekering op verzoek van de consument is stopgezet. Hierin staat dat de consument € 62,04 aan premie terugkrijgt over de periode 26 december 2020 tot 1 maart 2021. Ook staat in de brief dat de premie voor de periode van 1 januari 2021 tot 1 februari 2021 (de commissie begrijpt de maandpremie voor januari) ten bedrage van € 52,27 is komen te vervallen.
- 3.5 Bij verweer heeft de tussenpersoon uitgelegd dat er bij het opmaken van de eindafrekening vanuit is gegaan dat de maandpremies tot 1 maart 2021 door de consument waren voldaan. Dit kan ook worden afgeleid uit de eindafrekening zelf waarin staat dat het bedrag dat de consument terugontvangt is gebaseerd op de periode van 26 december 2020 tot 1 maart 2021. Hieruit leidt de commissie af dat de premies voor de maanden januari en februari door de gevolmachtigde waren geïncasseerd en ook al waren verrekend in de eindafrekening. Omdat de consument de premie-afschrijving voor de maanden januari en februari heeft gestorneerd is er toch weer een vordering ontstaan voor de maand februari. Dit is ook de maandpremie die de verzekeraar heeft willen incasseren.

Dat de nota voor de periode 1 januari 2021 tot 1 februari 2021 is komen te vervallen, heeft er - zo begrijpt de commissie - mee te maken dat in de eindafrekening is meegenomen dat de consument deze premieafschrijving al eerder had gestorneerd.

- 3.6 De commissie kan zich voorstellen dat de inhoud van de brief van 22 januari 2021 voor de consument niet zonder meer duidelijk is. Dit leidt echter niet tot de conclusie dat de gevolmachtigde ten onrechte € 52,27 bij de consument heeft geprobeerd te incasseren. Zoals gezegd is in de eindafrekening uitgegaan van een situatie waarin de maandpremies voor januari en februari door de consument waren voldaan. Door het storneren van die afschrijvingen is voor de maand februari toch weer een vordering op de consument ontstaan. Deze vordering heeft de gevolmachtigde met behulp van een incassobureau en op terechtte gronden op de consument verhaald. De stornering van de maandpremie voor januari was al meegenomen in de berekening van het nog terug te ontvangen bedrag.
- 3.7 De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de consument geen premie schade heeft geleden door het betalen van de maandpremie van februari 2021 ten bedrage van € 52,27 aan de gevolmachtigde. Dit deel van de vordering wordt afgewezen.

De incassokosten

- 3.8 Wel is de commissie van oordeel dat de tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in zijn informatieverstrekking aan de consument. De consument heeft vanaf 5 januari 2021 meerdere keren bij de tussenpersoon om opheldering gevraagd. Hierop is door de tussenpersoon niet gereageerd. Het verweer van de tussenpersoon dat wel gereageerd is, doet hieraan niet af. Immers, de correspondentie waarnaar de tussenpersoon ter onderbouwing van zijn verweer heeft verwezen betreft brieven aan de consument waarin zij erop geattendeerd wordt dat nog premie voldaan moet worden. Reacties van de tussenpersoon op de e-mails van de consument waarin zij de tussenpersoon vraagt om contact op te nemen met de gevolmachtigde over de premieafschrijving heeft de commissie niet in het dossier aangetroffen. Pas in zijn verweerschrift in de Kifid-procedure heeft de tussenpersoon uitgelegd hoe de eindafrekening tot stand is gekomen en waardoor er (opnieuw) een vordering op de consument kon ontstaan voor de premie van de maand februari.
- 3.9 Doordat de tussenpersoon niet heeft gereageerd op de e-mails van de consument is onduidelijkheid blijven bestaan over de eindafrekening en over de vordering van de gevolmachtigde. Gevolg hiervan is geweest dat de gevolmachtigde een incassobureau heeft ingeschakeld om de nog openstaande premie van € 52,27 van de consument te innen.

Daarmee is nakoming door de tussenpersoon van diens verplichting om consument goed te informeren en op die wijze de incassokosten te voorkomen, blijvend onmogelijk geworden en is de tussenpersoon in verzuim komen te verkeren. De schade die de consument hierdoor geleden heeft betreft de door haar betaalde incassokosten van € 48,40.

- 3.10 Nu deze kosten door de tussenpersoon niet zijn betwist en deze kosten zijn ontstaan als gevolg van de toerekenbare tekortkoming aan de kant van de tussenpersoon, dient hij deze kosten aan de consument te vergoeden. De commissie wijst dit deel van de vordering toe.

De immateriële schade

- 3.11 De consument heeft een vergoeding van € 400,- gevorderd voor de slapeloze nachten die zij heeft gehad omdat de gevolmachtigde met behulp van een incassobureau bleef proberen de premie bij haar te incasseren en de tussenpersoon niet reageerde op haar e-mails om de kwestie op te lossen.
- 3.12 De commissie beschouwt dit deel van de vordering van de consument als een vergoeding voor immateriële schade. Slechts in uitzonderlijke gevallen is ruimte een immateriële schadevergoeding toe te kennen. Wanneer daarvoor ruimte is, is bepaald in artikel 6:106 BW. Daarbij ligt het op de weg van de consument om aan te tonen dat sprake is geweest van een situatie zoals omschreven in artikel 6:106 BW. Nu de consument haar vordering niet nader onderbouwd heeft en geen van de gevallen zoals omschreven in artikel 6:106 BW zich heeft voorgedaan, bestaat er geen wettelijke grondslag om dit deel van de vordering van de consument toe te wijzen.
- 3.13 De vordering tot vergoeding van € 400,- wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon een bedrag van € 48,40 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

De commissie wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de Geschillencommissie Kifid in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de Geschillencommissie Kifid niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6: 74 Burgerlijk Wetboek

I.

Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

(...).'

Artikel 6:106 Burgerlijk wetboek

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- **a.** indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
- **b.** indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
- **c.** indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.